

POR ROBERT J. CARRICO

Probando, Probando, 1, 2, 3

Verifique el manual, así como el producto

ASI COMO es importante que un producto funcione correctamente, el manual del producto también debe funcionar. Propietarios o usuarios de productos deben ser capaces de encontrar fácilmente la información que necesitan para utilizar un aparato de manera efectiva. Para lograr este objetivo, el contenido y la organización del manual son importantes. Desafortunadamente, los escritores del manual y los usuarios del producto no siempre piensan de igual manera.

Un buen contenido y la organización de él manual podría parecer como un hecho dado, pero a menudo existen diferencias intrínsecas entre la mentalidad de él escritor y el lector, y estas diferencias pueden interponerse en el camino de la creación de un documento realmente útil.

Las diferencias pueden afectar a la organización del manual más que a su contenido. Manuales suelen ser escritos por alguien que es un experto en la forma en que funciona el producto, mientras que los usuarios son a menudo los novatos.

Las diferencias en el pensamiento de él experto y el novato han sido objeto de un impresionante cuerpo de investigación que se inició alrededor de 1965.^{1,2} La aplicación de esa investigación al desarrollo de productos, permite concluir que una persona con un conocimiento experto de un determinado producto piensa en términos de patrones de producto, componentes integrados y relaciones abstractas.

Por otra parte, el novato usuario del producto, razona acerca de él producto en términos de los componentes individuales que son concretos y visibles.

Aclarar

Como ejemplo de estas diferencias, yo

quería que la luz interior de mi nuevo vehículo deportivo utilitario se encendiera cada vez al abrir la puerta. En el manual del propietario indica que para que esto suceda la posición de él indicador en el área de las tres posiciones (“off,” “puerta” y “on”) debe estar indicando “puerta,” tal como indicaba. Lo que esta sección del manual no indica es que en la parte frontal del panel de instrumentos había un comando que debía estar en una posición específica para que la luz interior se active mediante la apertura de una puerta.

Aprendí de la existencia de este requisito sólo después de llamar a la concesionaria. En efecto, se menciona en los titulares de manual, pero apareció en la sección de él panel de instrumentos. Esto probablemente tuvo perfecto sentido para el experto que escribió el manual y entiende la relación entre estos dos componentes. Sin embargo, no tiene sentido para mí, el novato que estaba tratando de obtener que la luz encendiera al abrir la puerta y que no sabía de esta relación. Yo sólo pensaba en buscarla en la sección general del de Iluminación. Aquí hay un ejemplo de un producto con excelente calidad y un manual con toda la información necesaria. Es “donde” se encuentra la información en el manual lo que está en cuestión.

Probando 1, 2, 3

El manual del producto, entonces, debería ponerse a prueba, junto con el producto. Esto debería realizarse mediante un esfuerzo combinado de expertos que entienden a fondo el producto y los novatos que no. Los expertos de preferencia no los mismos que escribieron el manual deben establecer los objetivos y el plan de

prueba. Los novatos deben usar el manual para guiarlos en la función de él producto, resolver los problemas que se encuentren y responder a preguntas.

Los novatos pueden ser representantes de los usuarios del producto dentro de la empresa o podrían ser clientes potenciales, tal vez en forma de un grupo de enfoque. Otra posibilidad sería la formación de un grupo de pruebas dentro de la empresa y cuya misión y habilidad sea probar el manual de producto.

En general, los novatos podrían beneficiarse de este enfoque y puede utilizarse en casi cualquier forma de documentos. Esto es compatible con un verdadero proceso de diseño centrado en forzar al escritor a asistir al cliente, ya que el escritor debe centrarse en el proceso del pensamiento del cliente, especialmente en lo que respecta a la organización del documento. **QP**

REFERENCIAS

1. Adriann de Groot, *Thought and Choice in Chess*, Mouton, 1965.
2. J.H. Larkin, “Processing Information for Effective Problem Solving,” *Engineering Education*, Vol. 70, No. 3, 1979, pp. 285-288.



ROBERT J. CARRICO es presidente y propietario de Carrico & Associates in Franklin, MI, donde diseña sistemas de información y calidad. Obtuvo tanto un doctorado en psicología cognitiva y una maestría en estadística matemática ambos en Wayne State University en Detroit. Es Socio de ASQ y es Ingeniero Certificado de Calidad, Ingeniero Certificado de Fiabilidad y Auditor Certificado.